

# ■ BENUTZERFORSCHUNG FÜR ZWEI TEILBIBLIOTHEKEN DER UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK GRAZ

von Gerhard Reichmann

## **Inhalt**

1. Einleitung
2. Vorgangsweise
  - 2.1. Erstellung des Fragebogens
  - 2.2. Durchführung der Befragung
3. Ergebnisse
  - 3.1. Benutzerstruktur
  - 3.2. Benutzerverhalten
  - 3.3. Benutzerzufriedenheit
4. Resümee

**Zusammenfassung:** Im Rahmen der gegenständlichen Untersuchung wird für zwei Teilbibliotheken der Universitätsbibliothek Graz, und zwar für die als Magazins-Ausleihbibliothek eingerichtete Hauptbibliothek sowie für die als Freihand-Präsenzbibliothek konzipierte „RESOWI-Fakultätsbibliothek“, eine aktuelle Benutzerforschung betrieben, indem Benutzerstruktur, Benutzerverhalten und Benutzerzufriedenheit ermittelt werden. Dies geschieht anhand einer Befragung von 276 Bibliotheksnutzern. Anhand der Ergebnisse lässt sich erkennen, dass die überwiegend studentischen Nutzer beide Bibliotheken recht intensiv nutzen und mit dem vorhandenen Angebot durchaus zufrieden sind.

**Schlüsselwörter:** Befragung, Benutzerforschung, Benutzerstruktur, Benutzerverhalten, Benutzerzufriedenheit

## **USER STUDIES FOR TWO BRANCH LIBRARIES OF THE GRAZ UNIVERSITY LIBRARY**

**Abstract:** In this paper a user study for two libraries of the University of Graz, namely the main library and the Law and Social and Economic Sciences Library, is presented. In detail, user structure, user behavior, and user satisfaction are evaluated by interviewing 276 library users. The results reveal that most users are students who use both libraries quite intensively and are quite satisfied with the existing offer.

**Keywords:** survey, user studies, user structure, user behavior, user satisfaction

## 1. Einleitung

Mittlerweile gehört die *Benutzerforschung*, die ihren Ursprung im anglo-amerikanischen Raum hat<sup>1</sup>, auch im deutschsprachigen Bereich zu den etablierten Instrumenten eines effektiven und effizienten Bibliotheksmanagements. In zahlreichen Publikationen werden in einzelnen Bibliotheken durchgeführte Benutzerforschungsprojekte vorgestellt.<sup>2</sup> Im Zuge eines solchen Benutzerforschungsprojektes wird üblicherweise versucht, Informationen über die Benutzerstruktur, das Benutzerverhalten und/oder die Benutzerzufriedenheit zu gewinnen: Es wird also untersucht, von welchen Personen (Benutzerstruktur) die jeweilige Bibliothek in welcher Intensität und auf welche Arten benutzt wird (Benutzerverhalten) und wie groß die Zufriedenheit mit dem vorhandenen Angebot ist (Benutzerzufriedenheit). In den einschlägigen Publikationen werden allerdings vorwiegend die gewonnenen Erkenntnisse vorgestellt, analysiert und interpretiert, auf die gewählte Vorgangsweise wird dabei – im Gegensatz zur hier vorgestellten Studie – oftmals nicht sehr detailliert eingegangen.

Als Erhebungsmethode wird am häufigsten die *Befragung* gewählt, da sich diese für die Untersuchung aller eben genannten Aspekte der Benutzerforschung eignet und zudem mit einem geringeren Aufwand als beispielsweise eine Beobachtung durchgeführt werden kann.<sup>3</sup> Der Erhebungsaufwand lässt sich nochmals reduzieren, indem man die Befragung online durchführt.<sup>4</sup> Zu beachten ist allerdings, dass die im Rahmen einer Befragung erhaltenen Antworten die Realität verzerrt reflektieren können. Manche Benutzer können sich an vergangene Dinge, wie etwa die Intensität der Bibliotheksnutzung während einer vergangenen Periode, einfach nicht mehr genau erinnern, andere geben bewusst falsche Antworten. Die Gründe für diese sogenannten Artefakte können vielfältig sein.<sup>5</sup>

Die vorliegende Studie wurde durchgeführt, um die aktuelle Benutzersituation an der Universitätsbibliothek (UB) Graz zu erforschen. Die primäre *Zielsetzung* besteht darin, für zwei unterschiedlich ausgestaltete Teilbereiche (Teilbibliotheken) dieser Bibliothek eine umfassende Benutzerforschung durchzuführen, also Benutzerstruktur, Benutzerverhalten und Benutzerzufriedenheit zu ermitteln. Als Erhebungsinstrument kommt eine strukturierte mündliche Befragung zum Einsatz: Die Strukturiertheit gewährleistet infolge der vorgegebenen Antwortmöglichkeiten eine höhere Antwortbereitschaft sowie eine leichtere Auswertbarkeit der erhaltenen Antworten, die Mündlichkeit stellt eine entsprechende Qualität und Vollständigkeit der erhobenen Daten sicher, da die Interviewer unklare Fragen erläutern und ein Überspringen von Fragen verhindern können. Anhand der Ergebnisse

soll insbesondere die Frage geklärt werden, inwieweit sich die beiden untersuchten Teilbibliotheken infolge ihrer unterschiedlichen Ausgestaltung voneinander unterscheiden. Bei den beiden Teilbibliotheken handelt es sich einerseits um die als Magazins-Ausleihbibliothek konzipierte Hauptbibliothek (HB) und andererseits um die als Freihand-Präsenzbibliothek organisierte Fakultätsbibliothek (FB) für die Rechtswissenschaftliche und die Sozial- und Wirtschaftswissenschaftliche (RESOWI) Fakultät der Universität Graz. Im Hinblick auf das Benutzerverhalten würde man vermuten, dass in einer Magazins-Ausleihbibliothek die Entlehnung und Rückgabe von Bibliotheksmaterialien eine zentrale Rolle spielt, während in einer Freihand-Präsenzbibliothek eher die Nutzung von Bibliotheksmaterialien innerhalb der Bibliothek im Vordergrund stehen müsste.

Die *nachfolgenden Ausführungen* sind so aufgebaut, dass zunächst die für die gegenständliche Untersuchung gewählte Vorgangsweise beschrieben wird. Im Mittelpunkt stehen dabei die Vorstellung des eingesetzten Erhebungsinstruments, also des strukturierten Fragebogens, sowie die Beschreibung der Durchführung der Befragung. Die zentralen Ergebnisse der Untersuchung werden im dritten Abschnitt präsentiert, wobei nach Benutzerstruktur, Benutzerverhalten und Benutzerzufriedenheit differenziert wird. Dabei werden die jeweiligen Ergebnisse für die beiden betrachteten Teilbibliotheken gegenübergestellt, um eventuelle Unterschiede offen zu legen. Den Abschluss des Beitrages bildet ein knappes Resümee.

## **2. Vorgangsweise**

### **2.1. Erstellung des Fragebogens**

Um die benötigten Daten zu ermitteln, wurde ein Fragebogen (Für beide Teilbibliotheken kam abgesehen von einer Frage bezüglich der Fernleihe, die es nur in der HB gibt, ein identischer Fragebogen zum Einsatz.) entwickelt, dessen zentraler *Inhalt* samt Messniveaus der einzelnen Variablen in Tabelle 1 abgebildet ist. Die Entwicklung des Fragebogens (und auch die Durchführung der Befragung) erfolgte(n) im Rahmen eines Projektes, das im Zuge einer Lehrveranstaltung des Autors durchgeführt wurde.<sup>6</sup> Die ersten sechs Fragen dieses Fragebogens dienen der Erhebung der *Benutzerstruktur*, indem Geschlecht, Alter, Nutzerkategorie (mit den Ausprägungen „Student(in)“, „Universitätsbedienstete(r)“ und „Externe(r) Nutzer(in)“), Studienfortschritt (mit den Ausprägungen „Bachelorstudium“ und „Masterstudium“ für bolognakonforme Studienrichtungen bzw. „1.“, „2.“ und

„3. Studienabschnitt“ für noch nicht umgestellte Studienrichtungen sowie „Doktoratsstudium“), Universität (damit ist jene Universität gemeint, an der aktuell ein Studium betrieben wird; die Ausprägungen sind hier „Universität Graz“, „Technische Universität Graz“, „Medizinische Universität Graz“, „Kunstuniversität Graz“ und „Sonstige“) sowie aktuelles Studium abgefragt werden.

Bereich	Frage (Variable)	Messniveau
Benutzerstruktur	Geschlecht	nominal
	Alter	kardinal
	Nutzerkategorie	nominal
	Studienfortschritt	ordinal
	Universität	nominal
	Studium	nominal
Benutzerverhalten	Nutzungshäufigkeit-Gesamt	ordinal
	Nutzungsdauer	ordinal
	Nutzungshäufigkeit-Details	ordinal
Benutzerzufriedenheit	Zufriedenheit-Gesamt	kardinal
	Zufriedenheit-Details	kardinal
	Bedeutung-Details	kardinal

Tab. 1: Inhalt des Fragebogens

Die nächsten drei Fragen haben das *Benutzerverhalten* zum Gegenstand: Es wird erhoben, wie häufig die Bibliothek insgesamt, also auf eine beliebige Art, genutzt wird („Nutzungshäufigkeit-Gesamt“ mit den Ausprägungen „4–6 mal pro Woche“, „1–3 mal pro Woche“, „1–3 mal pro Monat“, „1–3 mal pro Semester“ und „seltener“), wie lange man sich während der vergangenen drei Bibliotheksbesuche im Durchschnitt in der Bibliothek aufgehalten hat („Nutzungsdauer“ mit den Ausprägungen „kürzer als 0,5 Stunden“, „0,5 bis 1 Stunde“, „mehr als 1 bis 3 Stunden“, „mehr als 3 bis 6 Stunden“ und „mehr als 6 Stunden“), und wie häufig die Bibliothek auf einzelne Arten genutzt wird („Nutzungshäufigkeit-Details“ mit denselben Ausprägungen wie die Variable „Nutzungshäufigkeit-Gesamt“ mit folgender Ausnahme: die Ausprägung „seltener“ ist hier durch die Ausprägung „nie“ ersetzt), wobei jede aufgelistete Nutzungsart eine Unterfrage und damit eine eigene Variable darstellt. Im Fragebogen werden folgende *Nutzungsarten* genannt:

1. **Suche nach gedruckten Büchern im Regal:** Eine solche Suche ist grundsätzlich nur in Freihandbibliotheken möglich. Da aber auch die betrachtete HB über eine gewisse Anzahl frei aufgestellter, nicht entlehnbarer Nachschlagewerke verfügt, kann es dort ebenfalls zu dieser Nutzungsart kommen.
2. **Suche nach gedruckten Büchern im Bibliothekskatalog:** Nachdem die Nutzer der HB und der FB auf denselben Katalog zurückgreifen, könnten Unterschiede im Antwortverhalten auf Differenzen in der Benutzerstruktur zwischen HB und FB zurückzuführen sein.
3. **Nutzung von gedruckten Büchern:** Diese Nutzungsart umfasst das Lesen von bzw. Lernen aus bibliothekseigenen, aber auch mitgebrachten Büchern, wobei die Nutzung bibliothekseigener Bücher innerhalb der Bibliothek konzeptionsbedingt eine der Hauptnutzungsarten einer Präsenzbibliothek darstellen sollte.
4. **Ortsleihe von gedruckten Büchern:** Zu einer registrierten Entlehnung (unter Vorlage eines Benutzerausweises) bzw. Rückgabe von Büchern kommt es i.d.R. nur in Ausleihbibliotheken, allerdings gibt es in Präsenzbibliotheken oftmals Ausnahmen vom Präsenzsystem. So werden z.B. an der betrachteten FB all jene Bücher, die nicht zum absoluten Präsenzbestand gehören, an Universitätslehrer entlehnt. Wochenend- bzw. Nachtentlehnungen sind auch für Studierende möglich: Die Entlehnung ist hier jeweils erst unmittelbar vor dem Schließen der Bibliothek möglich, und die entlehnten Werke müssen unmittelbar beim Öffnen der Bibliothek am darauffolgenden Tag zurückgegeben werden. Für die Dauer dieser Entlehnung ist der Benutzerausweis zu hinterlegen.
5. **Fernleihe** (von gedruckten Büchern und Zeitschriften(artikeln)): Die- se gibt es nur in der HB.
6. **Suche nach gedruckten Zeitschriften(artikeln) im Regal:** Da die aktuellen Zeitschriftenbestände unabhängig vom Bibliothekstyp praktisch immer frei zugänglich aufgestellt sind, kann diese Nutzungsart sowohl in der HB als auch in der FB vorkommen.
7. **Suche nach gedruckten Zeitschriften(artikeln) im Bibliothekskatalog:** vgl. 2.
8. **Nutzung von gedruckten Zeitschriften(artikeln):** Diese umfasst das Durchblättern und Lesen von bzw. auch das Lernen aus bibliotheks- eigenen, aber auch mitgebrachten Zeitschriften. Der Zeitschriften- bestand unterscheidet sich insofern vom Buchbestand, als er meist auch in Ausleihbibliotheken nur innerhalb der Bibliothek benutzt werden darf, was auch auf die HB zutrifft.

9. **Nutzung von Online-Ressourcen:** Darunter fällt hier sowohl die Suche nach (vgl. 2. und 7.) als auch das Lesen von bzw. das Lernen aus E-Books und elektronischen Zeitschriften.
10. **Nutzung von Arbeitsplätzen:** Während sich diese in Magazinsbibliotheken häufig auf einen oder auch mehrere Lesesäle konzentrieren, sind sie in Freihandbibliotheken oftmals über die Bibliotheksräumlichkeiten verstreut, so auch an der FB.
11. **Drucken/Kopieren/Scannen:** Da Bibliotheksnutzer die benötigte Literatur häufig außerhalb der Bibliotheksräumlichkeiten nutzen wollen, ist der Vervielfältigungsbedarf in Präsenzbibliotheken i.d.R. höher als in Ausleihbibliotheken. Daher gibt es an der FB auch mehr Vervielfältigungsgeräte als an der HB.
12. **Einholung von Auskünften:** Die Informationsbeschaffung bei Bibliotheksmitarbeitern kann von einfachen organisatorischen Fragen, wie etwa nach den aktuellen Öffnungszeiten, bis zu schwierigen fach einschlägigen Fragen, wie etwa nach Suchstrategien für Literatur zu einem bestimmten Thema, reichen.
13. **Nutzung von Garderobenkästchen:** Diese werden von Studierenden oftmals auch ohne weitere Bibliotheksnutzung in Anspruch genommen, um private Gegenstände während des Aufenthaltes an der Universität zu deponieren.
14. **Sonstige Nutzungsarten:** Darunter könnte z.B. die Nutzung eines privaten Notebooks in der Bibliothek (etwa von Diplomanden und Dissertanten im Rahmen der Anfertigung ihrer wissenschaftlichen Arbeiten) oder auch die Knüpfung bzw. Pflege sozialer Kontakte (UBs werden von Studierenden gerne auch als Treffpunkt genutzt) fallen.

Die letzten drei Fragen (vgl. Tabelle 1) dienen der Ermittlung der *Benutzerzufriedenheit*: Zu diesem Zweck wird zunächst die Gesamtzufriedenheit mit dem Angebot der Bibliothek erhoben (anhand einer vierstufigen Punkteskala, die von 1 Punkt für „sehr unzufrieden“ bis zu 4 Punkten für „sehr zufrieden“ reicht), und anschließend wird die Zufriedenheit mit den einzelnen Angebotsarten in Form von Unterfragen („Zufriedenheit-Details“ mit den identischen Ausprägungen wie die Gesamtzufriedenheit) untersucht. Ergänzend wird die Bedeutung jeder Angebotsart erhoben („Bedeutung-Details“; die Messung erfolgt wiederum anhand einer vierstufigen Punkteskala, wobei hier 1 Punkt für „sehr unwichtig“ und 4 Punkte für „sehr wichtig“ stehen). Im Fragebogen werden folgende *Angebotsarten* genannt, die weitgehend mit den Nutzungsarten identisch sind (So stellt beispielsweise die Ortsleihe von gedruckten Büchern sowohl eine Nut-

zungs- als auch eine Angebotsart dar.) bzw. mit diesen in unmittelbarer Verbindung stehen (So ist etwa die Nutzungsart „Suche nach gedruckten Büchern im Regal“ mit den Angebotsarten „Öffnungszeiten“, „Angebot an gedruckten Büchern“, „Verfügbarkeit von gedruckten Büchern im Präsenzbestand“ sowie „Auffindbarkeit von gedruckten Büchern im Regal“ verbunden.):

1. **Öffnungszeiten:** Die HB hat während der Vorlesungszeit von Montag bis Freitag von 8.30 Uhr bis 20 Uhr und an Samstagen von 8.00 Uhr bis 13 Uhr geöffnet, die FB von Montag bis Freitag von 8.30 Uhr bis 24.00 Uhr und an Samstagen von 9.00 Uhr bis 18.00 Uhr.
2. **Angebot an gedruckten Büchern:** Dabei geht es um den ausgewiesenen Bestand an Büchern ohne Rücksicht auf die aktuelle Verfügbarkeit.
3. **Verfügbarkeit von gedruckten Büchern im Präsenzbestand:** Nicht verfügbar sind v.a. falsch eingestellte und aktuell benutzte bzw. (ausnahmsweise) entlehnte Bücher.
4. **Auffindbarkeit von gedruckten Büchern:** Hier steht die Art und Übersichtlichkeit der Aufstellung im Mittelpunkt der Betrachtung.
5. **Ortsleihe von gedruckten Büchern:** Während man an der FB das gewünschte Buch aus dem Regal nimmt und damit zum Informationsschalter (in diesem Fall auch ausnahmsweise „Entlehnschalter“) geht, müssen an der HB die Bücher online bestellt, von Bibliotheksmitarbeitern aus dem Magazin geholt und anschließend in der Ortsleihe abgeholt werden. Dabei kommt es immer wieder vor, dass bestellbare Bücher dann doch nicht vorhanden („verschollen“) sind.
6. **Fernleihe** (von gedruckten Büchern und Zeitschriften(artikeln)): Diese gibt es nur in der HB.
7. **Angebot an gedruckten Zeitschriften:** vgl. 2.
8. **Verfügbarkeit von gedruckten Zeitschriften:** vgl. 3.
9. **Auffindbarkeit von gedruckten Zeitschriften:** vgl. 4.
10. **Angebot an E-Books:** Unterschiede im Antwortverhalten könnten auch hier wieder auf eine unterschiedliche Benutzerstruktur von HB und FB zurückzuführen sein, da es nur ein Gesamtangebot an E-Books für die UB Graz gibt.
11. **Angebot an elektronischen Zeitschriften:** vgl. 10.
12. **Verfügbarkeit von Arbeitsplätzen:** Im Rahmen der vorliegenden Untersuchung fand eine Beschränkung auf die Erhebung der Verfügbarkeit statt, da die Nutzer vermutlich weniger das Angebot (die Anzahl) an Arbeitsplätzen, sondern vielmehr die aktuelle Nutzungsmöglichkeit eines Arbeitsplatzes interessiert.

13. **Druck-/Kopier-/Scanmöglichkeiten:** Um eine optimale Verfügbarkeit zu gewährleisten, werden einfache Wartungstätigkeiten (z.B. Austausch von Tonern) von den Bibliotheksmitarbeitern erledigt.
14. **Informations- und Auskunftsdienst:** Entscheidende Faktoren sind hierbei Kompetenz, Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Bibliotheksmitarbeiter.
15. **Verfügbarkeit von Garderobenkästchen:** vgl. 12.

Der Fragebogen wurde zunächst einem *Pretest* unterzogen, indem zehn Personen interviewt wurden. Die daraus resultierenden Adaptionen wurden bei der vorangegangenen Vorstellung des Fragebogens bereits berücksichtigt.

## 2.2. Durchführung der Befragung

Die Befragung von Nutzern der beiden betrachteten Teilbibliotheken der UB Graz anhand des entwickelten Fragebogens wurde, wie bereits erwähnt, im Zuge einer Lehrveranstaltung des Instituts für Informationswissenschaft und Wirtschaftsinformatik der Universität Graz im Mai 2014 von Studierenden der Betriebswirtschaft durchgeführt. Die Auswahl der Interviewpartner erfolgte nach dem *Zufallsprinzip*, die Ergebnisse sollen sich auf alle (aktiven) Nutzer der beiden untersuchten Teilbibliotheken beziehen. Befragt wurde im Eingangsbereich der beiden Bibliotheken, indem Bibliotheksbesucher beim Verlassen der Bibliothek angesprochen wurden. Bei den Interviews wurde so vorgegangen, dass den Interviewten die Fragebögen mit der Bitte um selbstständiges Ausfüllen ausgehändigt wurden. Die Interviewer stellten durch Beobachtung sicher, dass alle Fragen beantwortet wurden und im Falle von Unklarheiten die einzelnen Fragestellungen erläutert wurden.

Insgesamt konnten im Erhebungszeitraum 276 Personen befragt werden, davon 145 in der HB und 131 in der FB. Das Ausfüllen eines Fragebogens nahm i.d.R. fünf bis zehn Minuten in Anspruch.

## 3. Ergebnisse

### 3.1. Benutzerstruktur

Aus Tabelle 2 geht hervor, dass die befragten Bibliotheksnutzer sowohl an der HB als auch an der FB überwiegend *weiblich* waren. Die *Altersspanne* der



befragten Personen reichte von 18 bis zu 50 Jahren, wobei an der HB 78 % und an der FB sogar 86 % zwischen 20 und 26 Jahre alt waren. Erwartungsgemäß handelte es sich bei fast allen Interviewten an beiden Teilbibliotheken um *Studierende*, die wiederum zu mehr als 90 % an der *Universität Graz* studierten. Aus ersterem ergibt sich, dass die Aussagekraft der folgenden Ergebnisse insofern eingeschränkt werden muss, als sie praktisch nur die Situation der studentischen Nutzer reflektieren. Aussagen hinsichtlich der übrigen Nutzergruppen sind dagegen nicht möglich. Interessant erscheint, dass sich die beiden Stichproben hinsichtlich des *Studienfortschrittes* signifikant voneinander unterscheiden: Die Nutzer der FB wurden insofern als erfahrener eingestuft, als sich 63 % bereits in einem Master- oder Doktoratsstudium bzw. im 2. oder 3. Abschnitt eines Diplomstudiums befanden. Wie erwartet, gab es auch im Hinblick auf die am häufigsten betriebene *Studienrichtung* signifikante Unterschiede: Die befragten Nutzer der HB studierten am häufigsten Pharmazie, gefolgt von Rechtswissenschaften, Betriebswirtschaft und Psychologie, jene der FB studierten infolge der Ausgestaltung als Fakultätsbibliothek größtenteils Rechtswissenschaften oder Betriebswirtschaft.

Variable	Untersuchtes Merkmal	HB	FB	Signifikanz*
Geschlecht	Anteil der weiblichen Nutzer	66,9 %	59,5 %	nein
Alter	Durchschnittsalter	24,1 Jahre	23,6 Jahre	nein
Nutzerkategorie	Anteil der studentischen Nutzer	98,6 %	96,9 %	nein
Studienfortschritt	Anteil der erfahrenen Nutzer	44,1 %	63,0 %	ja
Universität	Anteil der Nutzer der Universität Graz	93,0 %	92,1 %	nein
Studium	Häufigstes Studium	Pharmazie	Jus	ja
* Signifikanzniveau: 95 %				

Tab. 2: Benutzerstruktur

### 3.2. Benutzerverhalten

Die Antworten zur „*Nutzungshäufigkeit-Gesamt*“ erscheinen doch etwas überraschend (vgl. Abbildung 1): 77 % der HB-Nutzer und 86 % der FB-Nutzer besuchen die Bibliothek mindestens einmal pro Woche. Die Differenz

zwischen den beiden Teilbibliotheken ist zwar beträchtlich, aber nicht signifikant. Zu beachten ist, dass diese hohe Nutzungsintensität vermutlich nicht auf alle Studierenden zutrifft, da aufgrund des Befragungsortes nur aktive Bibliotheksnutzer in die Stichprobe einbezogen wurden. Wollte man die durchschnittliche Nutzungshäufigkeit aller Studierenden erheben, so müsste man einen „neutralen“ Befragungsort, wie etwa allgemeine Gebäudbereiche der Universität, wählen.

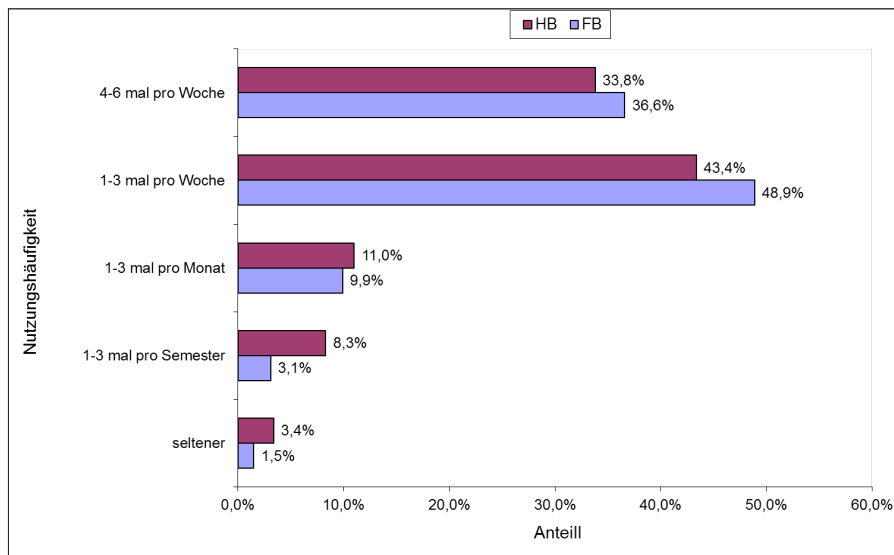


Abb. 1: Nutzungshäufigkeit-Gesamt

Wie aus Abbildung 2 hervorgeht, ist auch die durchschnittliche *Nutzungsdauer* in beiden Teilbibliotheken sehr hoch, wobei jene in der FB sogar signifikant höher ist: 48 % der HB-Nutzer und 69 % der FB-Nutzer gaben an, sich während der letzten drei Bibliotheksbesuche im Durchschnitt mehr als drei Stunden in der jeweiligen Bibliothek aufgehalten zu haben. Kurzbesuche von weniger als einer halben Stunde kommen in der FB praktisch nicht vor, was logisch erscheint, nachdem es dort prinzipiell keine Entlehnmöglichkeit gibt.

Betrachtet man die Ergebnisse zur Variablen „*Nutzungshäufigkeit-Details*“, so lassen sich die untersuchten Nutzungsarten hinsichtlich der Häufigkeit ihres Auftretens in mehrere Gruppen unterteilen (vgl. Tabelle 3): Zu den Nutzungsarten, die relativ häufig, also *1-3 mal pro Woche*, vorkommen, zählen in beiden Teilbibliotheken die „Nutzung von Arbeitsplätzen“ so-

wie die „Nutzung von Garderobenkästchen“. Am anderen Ende der Häufigkeitsskala stehen mit einer Nutzungshäufigkeit von „*nie*“, wiederum in beiden Teilbibliotheken, die Suche nach und die Nutzung von gedruckten Zeitschriften(artikeln). Scheinbar werden die gedruckten Zeitschriften von Studierenden auch nicht beim Verfassen von wissenschaftlichen Arbeiten regelmäßig genutzt. Ergänzende Gespräche mit Studierenden haben gezeigt, dass oftmals nur mehr in Google „recherchiert“ wird. Die nur in der HB mögliche Fernleihe wird von den Studierenden praktisch nie in Anspruch genommen.

Die übrigen Nutzungsarten kommen mäßig häufig, also entweder *1–3 mal pro Semester* oder *1–3 mal pro Monat*, vor, wobei es diesbezüglich in zwei Fällen signifikante Differenzen zwischen HB und FB gibt: Wie aufgrund der Ausgestaltung als Freihandbibliothek zu erwarten war, werden in der FB wesentlich häufiger gedruckte Bücher im Regal gesucht als in der HB. (Deutliche Differenzen gibt es zwar auch hinsichtlich der Nutzung von gedruckten Büchern, allerdings ist dieser Unterschied nicht signifikant.) Ebenso signifikant ist der Unterschied in der Nutzungshäufigkeit des Auskunftsdienstes: Die Medianwerte betragen zwar in beiden Fällen „1–3 mal pro Semester“, eine Analyse der Häufigkeitsverteilung lässt aber erkennen, dass der Auskunftsdienst in der FB doch deutlich intensiver in Anspruch genommen wird.

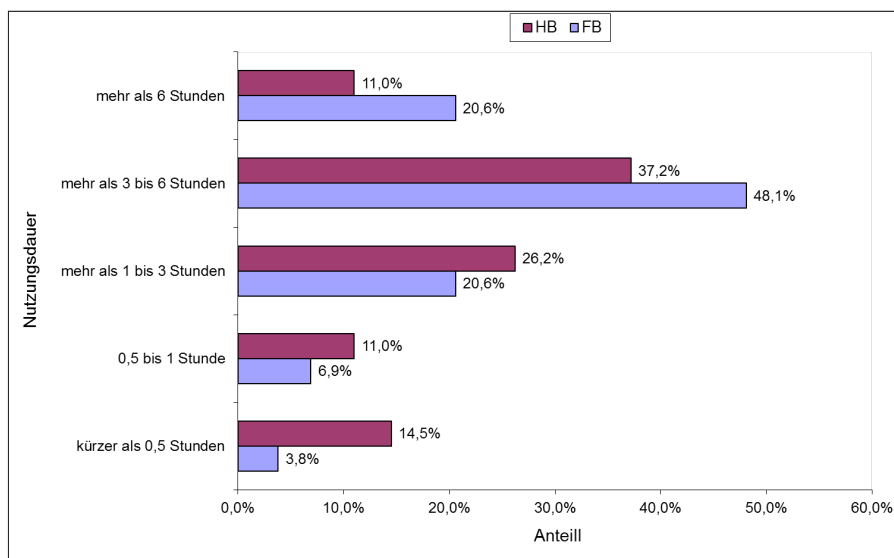


Abb. 2: Nutzungsdauer

Nutzungsart	HB	FB	Signifikanz*
1. <i>Suche nach gedruckten Büchern im Regal</i>	1-3 mal pro Semester	1-3 mal pro Monat	ja
2. <i>Suche nach gedruckten Büchern im Bibliothekskatalog</i>	1-3 mal pro Monat	1-3 mal pro Monat	nein
3. <i>Nutzung von gedruckten Büchern</i>	1-3 mal pro Semester	1-3 mal pro Monat	nein
4. <i>Ortsleihe von gedruckten Büchern</i>	1-3 mal pro Semester	1-3 mal pro Semester	nein
5. <i>Fernleihe</i>	nie	x	x
6. <i>Suche nach gedruckten Zeitschriften(artikeln) im Regal</i>	nie	nie	nein
7. <i>Suche nach gedruckten Zeitschriften(artikeln) im Bibliothekskatalog</i>	nie	nie	nein
8. <i>Nutzung von gedruckten Zeitschriften(artikeln)</i>	nie	nie	nein
9. <i>Nutzung von Online-Ressourcen</i>	1-3 mal pro Semester	1-3 mal pro Semester	nein
10. <i>Nutzung von Arbeitsplätzen</i>	1-3 mal pro Woche	1-3 mal pro Woche	nein
11. <i>Drucken/Kopieren/Scannen</i>	1-3 mal pro Monat	1-3 mal pro Monat	nein
12. <i>Einholung von Auskünften</i>	1-3 mal pro Semester	1-3 mal pro Semester	ja
13. <i>Nutzung von Garderobenkästchen</i>	1-3 mal pro Woche	1-3 mal pro Woche	nein
* Signifikanzniveau: 95%			

Tab. 3: Nutzungshäufigkeit-Details (Anmerkung: In den Spalten 2 und 3 der Tabelle sind als Maße der zentralen Tendenz die jeweiligen Medianwerte angegeben.)

Erwähnenswert erscheint, dass es im Hinblick auf die *Ortsleihe von gedruckten Büchern* keinen nennenswerten Unterschied zwischen HB und FB gibt. Entweder wird die Ausnahmeregelung für die Entlehnung in der FB extensiv in Anspruch genommen, oder die Befragten haben die Frage insofern missverstanden, als sie bereits die Entnahme eines Buches aus dem Regal (unabhängig von der folgenden Nutzung innerhalb oder außerhalb der Bibliothek) als Ortsleihe eingeordnet haben.

Erstaunlich gering ist die Nutzung von *Online-Ressourcen*, wobei dies daran liegen könnte, dass viele Studierende im Falle der Nutzung von Online-Ressourcen nicht auf jene der UB Graz, sondern auf diverse Ressourcen, die sie über Google finden und die im Internet frei verfügbar sind, zurückgreifen. Eventuell wurde auch die Nutzung von Online-Ressourcen der UB von zu Hause aus nicht unter diese Frage subsumiert.

### 3.3. Benutzerzufriedenheit

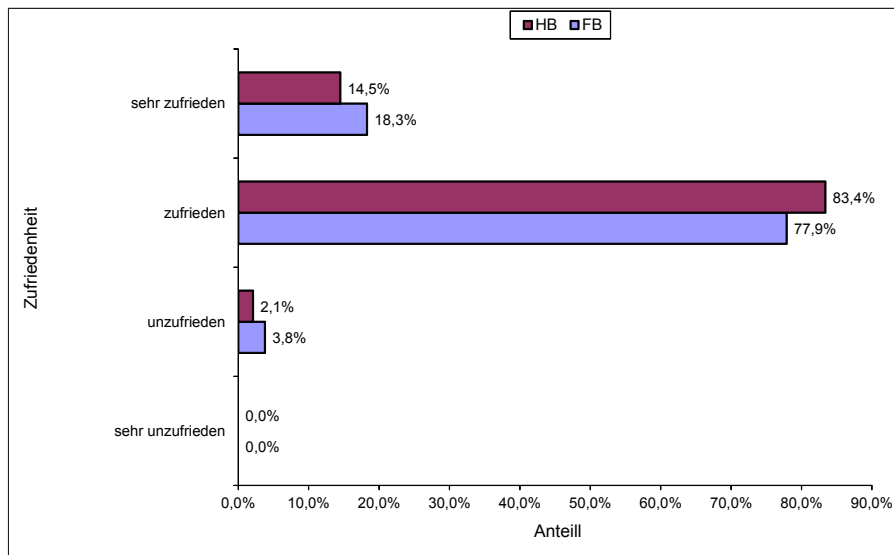


Abb. 3: Zufriedenheit-Gesamt

Abbildung 3 zeigt, dass sowohl die HB-Nutzer als auch die FB-Nutzer mit dem *Gesamtangebot* der jeweiligen Bibliothek überdurchschnittlich *zufrieden* sind, signifikante Unterschiede existieren nicht. Lediglich drei Nutzer der HB und fünf Nutzer der FB waren insgesamt unzufrieden.

Eine *Detailbetrachtung* der einzelnen Angebotsarten hinsichtlich Bedeutung (vgl. Tabelle 4, Spalten 5–7) und Zufriedenheit (vgl. Tabelle 4, Spalten 2–4) legt offen, dass es drei Angebotsarten gibt, die in beiden Bibliotheken von sehr hoher Bedeutung sind: die *Öffnungszeiten*, die *Verfügbarkeit von Arbeitsplätzen* sowie die *Verfügbarkeit von Garderobenkästchen*. Dieses Ergebnis korrespondiert auch unmittelbar mit der Rangfolge der Nutzungsarten (vgl. Tabelle 3). Hinsichtlich der Zufriedenheit mit diesen drei Angebotsarten bestehen in zwei Fällen signifikante Unterschiede zwischen HB und

Angebotsart		Zufriedenheit				Bedeutung		
	HB	FB	Signifikanz	HB	FB	Signifikanz*		
1. Öffnungszeiten	3,11	3,36	ja	3,69	3,74	nein		
2. Angebot an gedruckten Büchern	3,13	3,06	nein	3,28	3,24	nein		
3. Verfügbarkeit von gedruckten Büchern im Präsenzbestand	2,91	2,92	nein	3,15	3,20	nein		
4. Auffindbarkeit von gedruckten Büchern	2,99	3,09	nein	3,14	3,04	nein		
5. Ortsleihe von gedruckten Büchern	3,22	3,01	ja	3,01	2,87	nein		
6. Fernleihe	3,08	x	x	2,10	x	x		
7. Angebot an gedruckten Zeitschriften	2,92	3,03	nein	2,04	2,27	nein		
8. Verfügbarkeit von gedruckten Zeitschriften	2,94	3,06	nein	2,08	2,30	nein		
9. Auffindbarkeit von gedruckten Zeitschriften	3,01	3,12	nein	2,10	2,36	nein		
10. Angebot an E-Books	2,82	2,83	nein	2,55	2,24	ja		
11. Angebot an elektronischen Zeitschriften	2,87	2,94	nein	2,32	2,28	nein		
12. Verfügbarkeit von Arbeitsplätzen	2,96	2,96	nein	3,54	3,55	nein		
13. Druck-/Kopier-/Scannmöglichkeiten	3,09	3,05	nein	3,34	3,26	nein		
14. Informations- und Auskunftsdienst	3,26	3,40	ja	3,01	3,00	nein		
15. Verfügbarkeit von Garderobenkästchen	3,08	2,84	ja	3,37	3,32	nein		
* Signifikanzniveau: 95%								

Tab. 4: Zufriedenheit und Bedeutung-Details

Anmerkung: Bei den Zahlenwerten in den Spalten 2, 3, 5 und 6 handelt es sich um die jeweiligen Mittelwerte, wobei 1 für sehr zufrieden (Spalten 2 und 3) bzw. sehr wichtig (Spalten 5 und 6) und 4 für sehr unzufrieden (Spalten 2 und 3) bzw. sehr unwichtig (Spalten 5 und 6) steht.

FB: Während die Nutzer der FB mit den Öffnungszeiten deutlich zufriedener sind, was aufgrund der wesentlich umfangreicheren Öffnungszeiten der FB durchaus logisch erscheint, weisen die Nutzer der HB eine wesentlich höhere Zufriedenheit mit der Verfügbarkeit von Garderobenkästchen auf. Die Zufriedenheit mit der Verfügbarkeit von Arbeitsplätzen liegt in beiden Bibliotheken klar im positiven Bereich.

Wie bereits die Ergebnisse zur Nutzungsintensität vermuten ließen, sind die *gedruckten Zeitschriften* für die studentischen Nutzer von äußerst geringer Bedeutung, obschon ausreichende Zufriedenheit vorliegt.

Von wesentlich größerer Bedeutung sind für die Nutzer die *gedruckten Bücher*. Auch diesbezüglich liegen keine Zufriedenheitsprobleme vor. Erwähnenswert erscheint die Tatsache, dass es hinsichtlich der Ortsleihe von gedruckten Büchern einen signifikanten Unterschied gibt: Die Nutzer der HB sind mit der Ortsleihe deutlich zufriedener, was eventuell darauf zurückzuführen sein könnte, dass den FB-Nutzern die eigentliche Konzeption dieser Bibliothek als Präsenzbibliothek zu wenig bewusst ist.

*Elektronische Medien*, egal ob es sich dabei um Bücher oder Zeitschriften handelt, sind wiederum von erstaunlich geringer Bedeutung. Ausreichende Zufriedenheit mit diesen Medien liegt durchaus vor. Keine Erklärung lässt sich für den signifikanten Bedeutungsunterschied von E-Books zwischen HB- und FB-Nutzern finden: Es handelt sich in beiden Fällen, wie bereits erwähnt, um dasselbe Angebot, und auch eine detaillierte Analyse der Benutzerstruktur konnte keine mögliche Erklärung für den Unterschied zu Tage fördern.

Überdurchschnittlich wichtig sind den Nutzern die *Druck-, Kopier- und Scanmöglichkeiten* sowie der *Informations- und Auskunftsdienst*. Beide Angebotsarten weisen deutlich positive Zufriedenheitswerte auf, wobei die FB-Nutzer mit dem Informations- und Auskunftsdienst signifikant zufriedener sind.

#### 4. Resümee

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die vorliegende Studie, die der UB Graz in Form eines Projektberichts zur Verfügung gestellt wurde, Folgendes offen legt: Im Hinblick auf die *Benutzerstruktur* wird deutlich, dass sowohl die HB als auch die FB erwartungsgemäß überwiegend von Studierenden der Universität Graz genutzt werden. Im Vergleich zu früheren Untersuchungen hat der Anteil universitätsfremder Nutzer abgenommen.<sup>7</sup> Entsprechend ihrer Ausgestaltung als Fakultätsbibliothek wird die FB vorwie-

gend von Angehörigen der relevanten Fakultäten genutzt, die HB hingegen von Studierenden aller Fakultäten, insbesondere auch von Studierenden der Betriebswirtschaft und der Rechtswissenschaften.

Zum *Benutzerverhalten* ist zu sagen, dass die Nutzungsintensität beider Bibliotheken überraschend hoch ist: Die Nutzer besuchen die Bibliothek sehr häufig und halten sich auch jeweils lange dort auf. Die häufigsten Nutzungsarten sind die Nutzung von Arbeitsplätzen und Garderobenkästchen, aber auch die Nutzung von gedruckten Büchern spielt eine zentrale Rolle. Weit geringer ist die Nutzung von elektronischen Ressourcen; und die gedruckten Zeitschriften werden von den Studierenden überhaupt nur sehr selten genutzt.

Das beobachtete Benutzerverhalten dürfte nicht durch mangelnde *Zufriedenheit* mit einzelnen Angebotsarten verzerrt sein, da sowohl die Gesamtzufriedenheit mit dem Angebot als auch die Zufriedenheit mit den einzelnen Angebotsarten in der Regel deutlich positiv sind. Daher dürfte die Nutzungsintensität der einzelnen Nutzungsarten die Bedeutung der einzelnen Angebotsarten recht gut widerspiegeln.

Die *zentrale Fragestellung* der vorliegenden Untersuchung, nämlich, ob Benutzerstruktur, Benutzerverhalten und Benutzerzufriedenheit hinsichtlich einer Bibliothek von deren Ausgestaltung beeinflusst werden, lässt sich mit einem „zum Teil“ beantworten. So gibt es zwischen einer Magazins-Ausleihbibliothek und einer Freihand-Präsenzbibliothek insofern Nutzungsunterschiede, als in der HB die Ausleihe und alle damit verbundenen Tätigkeiten von großer Bedeutung sind, während in der FB die Nutzung des Bestandes innerhalb der Bibliothek sehr wichtig ist.

Abschließend sei darauf hingewiesen, dass sich die für diese Studie gewählte Vorgangsweise in vielen Aspekten auf zukünftige Benutzerforschungsprojekte an anderen UBs übertragen ließe, wodurch Ressourcen eingespart werden könnten. Diese eingesparten Ressourcen könnten wiederum für eine Vergrößerung der Stichprobe eingesetzt werden, um die Aussagekraft der gewonnenen Erkenntnisse zu erhöhen. Sollen allerdings auch andere Nutzerkategorien, wie etwa Universitätsbedienstete, in die Studie einbezogen werden, wird eine reine Erhöhung des Stichprobenumfanges nicht ausreichend sein. Vielmehr müssten die Befragungsorte adaptiert werden, indem etwa Universitätsbedienstete gezielt in ihren Büros aufgesucht und befragt werden.



Dieses Werk ist lizenziert unter einer [Creative-Commons-Lizenz Namensnennung 3.0 Österreich](https://creativecommons.org/licenses/by/3.0/).



- 1 Zur Benutzerforschung im angloamerikanischen Raum: vgl. z.B. Bancroft et al. (1998) oder auch Greenwood et al. (2011).
- 2 Vgl. etwa Bergmann (1986), Oberhauser (1989), Buch (1997), Reichmann (2001), Reichmann (2009) und Geißelmann (2012).
- 3 Zur Benutzerforschung mittels Befragungen: vgl. die in Fußnote 2 genannte Literatur und beispielsweise noch folgende Publikationen: Ceynowa et al. (2004), Ueoka (2008), Matschkal (2009) und Reichmann (2010).
- 4 Vgl. dazu etwa Metzendorf (2006), Gohl/Linke (2010), Franke (2012) und Reimers (2012).
- 5 Vgl. Atteslander (2010), 121ff.
- 6 Die Projektgruppe „Benutzerforschung für die UB“ bestand aus folgenden Mitgliedern, denen an dieser Stelle recht herzlich gedankt sei: Frau Sonja Bloder und Frau Christina Stoisser.
- 7 Vgl. Reichmann (2009).

## Literatur

- Atteslander, P.: Methoden der empirischen Sozialforschung, 13. Auflage, Berlin: Erich Schmidt Verlag, 2010.
- Bancroft, A.; Croft, V.; Speth, R.; Phillips, D.: A Forward-looking Library Use Survey: WSU Libraries in the 21st Century, in: Journal of Academic Librarianship 24 (1998), Issue 3, 216–224.
- Bergmann, H.: Die Bibliothek und ihre Benutzer – dargestellt am Beispiel der Universitätsbibliothek Wien, Wien: Österreichisches Institut für Bibliotheksforschung, Dokumentations- und Informationswesen, 1986.
- Buch, H.: Benutzerzufriedenheitsstudie 1996 der Universitäts- und Landesbibliothek Münster, in: Bibliotheksdienst 31 (1997), Heft 1, 23–31.
- Ceynowa, K.; Follmer, R.; Schiel, S.; Tappenbeck, I.: „Ich bin eigentlich rundum zufrieden.“ – Postalische Nutzerbefragung an der Niedersächsischen Staats- und Universitätsbibliothek Göttingen, in: Bibliothek, Forschung und Praxis 28 (2004), Heft 1, 85–98.

- Franke, F.*: Wie möchten die Studierenden wann die Bibliothek nutzen? Eine Online-Umfrage der Universitätsbibliothek Bamberg, in: *Bibliotheksdienst* 46 (2012), Heft 8-9, 675-682.
- Geißelmann, A.*: Zufriedenheit mit Bibliotheksdienstleistungen. Ergebnisse einer Umfrage der Universitätsbibliothek unter Wissenschaftlern der TU München, in: *Bibliotheksdienst* 46 (2012), Heft 3-4, 194-206.
- Goihl, O.; Linke, A.*: Wir wollen's wissen – Eine Online-Befragung der Universitätsbibliothek der Helmut-Schmidt-Universität Hamburg, in: *B.I.T. online – Zeitschrift für Bibliothek, Information und Technologie* 13 (2010), Heft 1, 21-26.
- Greenwood, J.; Watson, A.; Dennis, M.*: Ten Years of LibQual: A Study of Qualitative and Quantitative Survey Results at the University of Mississippi 2001-2010, in: *Journal of Academic Librarianship* 37 (2011), Issue 4, 312-318.
- Matschkal, L.*: E-Books – Elektronische Bücher: Nutzung und Akzeptanz – Umfrage an bayerischen wissenschaftlichen Bibliotheken, in: *B.I.T. online – Zeitschrift für Bibliothek, Information und Technologie* 12 (2009), Heft 4, 391-394.
- Metzendorf, M.*: Online-Befragungen in Bibliotheken, in: *B.I.T. online – Zeitschrift für Bibliothek, Information und Technologie* 9 (2006), Heft 1, 31-36.
- Oberhauser, O.*: Die Universitätsbibliothek der Technischen Universität Wien aus der Sicht ihrer Benutzer – Ergebnisse einer empirischen Untersuchung, Wien: Österreichisches Institut für Bibliotheksforschung, Dokumentations- und Informationswesen, 1989.
- Reichmann, G.*: Benutzerstruktur, Benutzerverhalten und Benutzerzufriedenheit – Möglichkeiten der qualitativen Benutzerforschung in Universitätsbibliotheken am Beispiel der UB Graz, in: *Information – Wissenschaft und Praxis* 52 (2001), Heft 7, 393-400.
- Reichmann, G.*: Vergleichende Benutzerforschung am Beispiel zweier Teilbibliotheken der UB Graz, in: *Information – Wissenschaft und Praxis* 60 (2009), Heft 1, 11-18.
- Reichmann, G.*: Nutzergerechte Öffnungszeiten an Universitätsbibliotheken. Eine empirische Untersuchung, in: *Mitteilungen der Vereinigung Österreichischer Bibliothekarinnen und Bibliothekare* 63 (2010), Heft 3/4, 8-22.
- Reimers, F.*: E-Book-Umfrage an der Universität Freiburg – eine Einschätzung aus dem Südwesten Deutschlands im Vergleich zu anderen Erhebungen, in: *B.I.T. online – Zeitschrift für Bibliothek, Information und Technologie* 15 (2012), Heft 4, 344-353.
- Ueoka, M.*: User study at Keio University Library, in: *Journal of Information Science & Technology Association* 58 (2008), Issue 6, 278-284.